LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PRAYA
PERIODE JULI-SEPTEMBER TRIWULAN III
TAHUN 2022

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PRAYA

TRIWULAN III TAHUN 2022

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pembangunan dalam bidang kesehatan di Rumah Sakit bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan dan efisiensi pelayanan rujukan medis serta meningkatkan dan menetapkan manajemen yang meliputi perencanaan, pengawasan, pengendalian dan penilaian guna peningkatan mutu pelayanan. Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (UU Rumah sakit No 44 Tahun 2009).

Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh ilmu pengetahuan, kemajuan teknologi dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujudnya derajat kesehatan yang setinggi tingginya

Pengelola rumah sakit perlu memiliki suatu cara pandang dan pemahaman dasar mengenai system manajemen agar dalam melakukan penafsiran dan pengambilan tindakan akan lebih baik (Trisnantoro, 2005). Dengan cara tersebut rumah sakit akan memberikan pelayanan pada masyarakat khususnya Pasien, pemberian pelayanan pada masyarakat (pasien) adalah dengan jalan pemberian pelayanan yang langsung dapat dirasakan hasilnya tidak hanya berupa kesembuhan dari penyakit tapi juga merasakan dan menilai perlakuan yang didapatkannya selama mendapatkan pelayanan serta tidak mendapatkan suatu kejadian yang tidak diharapkan selama mendapatkan pelayanan di rumah sakit.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan pada seluruh instansi pemerintah, baik tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan Survey Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur keberhasilan penyelenggara pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersirat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik.

Sebagai tindak lanjut dari kedua produk hukum diatas, Kementrian pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017, tentang Pedoman Penyusunan Survey terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Disamping itu data IKM dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi dorongan setiap unit penyelenggaraan pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

B. Dasar Hukum

1. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009, tentang Rumah Sakit
2. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik
3. Peraturan pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Unang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215)
4. Peraturan Menteri Negara pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017

C. Maksud Dan Tujuan

1. Maksud
   a) Melaksananakan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan RSUD Praya
   b) Memetakan Kinerja RSUD Praya Menurut persepsi pengguna layanan atau public
   c) Mengidentifikasi Harapan masyarakat akan pelayanan publik di RSUD Praya
2. Tujuan
   a) Terukurnya kepuasan masyarakat RSUD Praya
   b) Terpetakannya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh masing-masing unit kerja
   c) Teridentifikasinya harapan masyarakat akan pelayanan publik di RSUD Praya
   d) Teridentifikasinya kelemahan dan kekurangan dari masing-masing unit pelayanan
   e) Sebagai bahan dalam menetapkan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik di RSUD praya

D. Unsur Survey Kepuasan Masyarakat

1. Persyaratan yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur pelayanan; adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
3. Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
4. Biaya atau tarif; adalah tarif yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/ atau memperoleh pelayanan dari penyelenggaraan yang besarnya ditetapkan berdasarkan ketetapan antara penyelenggaraan dan masyarakat
5. Produk/ jasa spesifikasi jenis layanan; adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah

dietapkan. Produk layanan ini merupakan hasil spesifikasi jenis pelayanan

6. Kompetensi pelaksana; adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman
7. Perilaku pelaksana; adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan; adalah tata cara penanganan pengaduan dan tindak lanjut
9. Sarana dan prasarana, Sarana yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana yaitu segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk suatu yang bergerak sedangkan prasarana digunakan untuk sesuatu yang tidak bergerak.

II. PELAKSANAAN

A. Persiapan

1. Penetapan pelaksana

   Survey dilakukan tiap tiga bulan sekali
2. Persiapan pelaksanaan
   a. Penyusunan Kuisioner

      Untuk menyusun IKM ini digunakan kuisioner yang mengacu pada Peraturan menteri pendayagunaan Aparatur Negara No. 14 Tahun 2017 tentang pedoman Penyusunan survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara pelayanan Publik

      Kuisioner secara umum terbagi dalam :

      1) Bagian pertama

         Pada bagian pertama berisi judul kuisioner dan nama Institusi

      2) Bagian kedua

         Pada bagian kedua berisikan Identitas pasien

      3) Bagian ketiga

Bagian ketiga berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan

Bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan dari unsur pelayanan dalam kuisioner berupa pilihan ganda. pilihan jawaban terdiri dari 4 kategori sebagai contoh :

a) Tidak baik diberi Nilai persepsi 1
b) Kurang baik diberi Nilai persepsi 2
c) Baik diberi Nilai persepsi 3
d) Sangat baik diberi Nilai persepsi 4

b. Langkah Pengolahan data

Berikut ini merupakan nilai interpretasi Terhadap persepsi penilaian IKM

Table.1 Persepsi penilaian IKM

NILAI PER SEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYA NAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 2,599	25 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,064– 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,532 – 4,00	88,31 - 100	A	Sangat Baik

B. Penetapan Responden, lokasi dan Waktu

a. Penetapan jumlah sampel

Responden dipilih secara acak ditentukan dengan kunjungan masing-masing unit rata-rata tiap hari

Besar sampel menggunakan table sampel dari ***Krejcie and morgan*** atau dengan rumus:

$$S = \{\lambda^2 . N. P . Q\} / \{d^2(N - 1) + \lambda^2 . P . Q\}$$

Keterangan :

S = Jumlah sampel

λ^2 = lambda (Faktor pengali) dengan dk =1 dengan taraf kesalahan 5%

N= Populasi (jumlah kunjungan)

P = Populasi menyebar normal=Q=0,5

d = 0,05

Tabel.2 Jumlah responden yang berpartisipasi dalam kegiatan ini seluruhnya berjumlah 300 orang adapun rincian jumlah responden adalah sebagi berikut :

NO	Nama Unit	Jumlah Sampel
1	Instalasi Rawat Inap	60
2	Instalasi Rawat Jalan	180
3	Instalasi Rawat Darurat	60
Jumlah Sampel		300

b. Lokasi

Lokasi penelitian dilakukan pada unit pelayanan yang secara langsung memberikan pelayanan pada masyarakat yakni pada Instalasi Rawat (IRNA) Instalasi Rawat Jalan (IRJA) Instalasi Rawat darurat (IRD)

c. Waktu Pengumpulan

Waktu pengumpulan dilakukan pada bulan ketiga triwulan III

C. Cara Pengumpulan data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan survey IKM merupakan data primer yang diperoleh langsung dari responden yang menjadi pelanggan RSUD Praya melalui pengisian kuisioner

D. Pengolahan Data

Setelah data terkumpul selanjutnya dilakukan pengolahan secara kuantitatif dengan mempergunakan aplikasi excel

E. Penyusunan laporan

Hasil survey disusun dalam bentuk laporan yang menyajikan tentang informasi kualitas pelayanan yang telah diberikan di RSUD Praya. Dengan adanya hasil survey kepuasan masyarakat dapat dijadikan

Karakteristik Responden	IRNA		IRJA		IGD		TOTAL	
Total sampel	N	%	n	%	N	%	N	%
	60	100	180	100	60	100	300	100
Perempuan	30	50%	100	56%	50	83%	180	60%
Laki – laki	30	50%	80	44%	10	17%	120	40%

sebagai bahan dasar dalam pengusulan peningkatan pelayanan publik atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

1. Karakteristik responden

1.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Table 3. karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pada TRI WULAN III di RSUD Praya tahun 2022

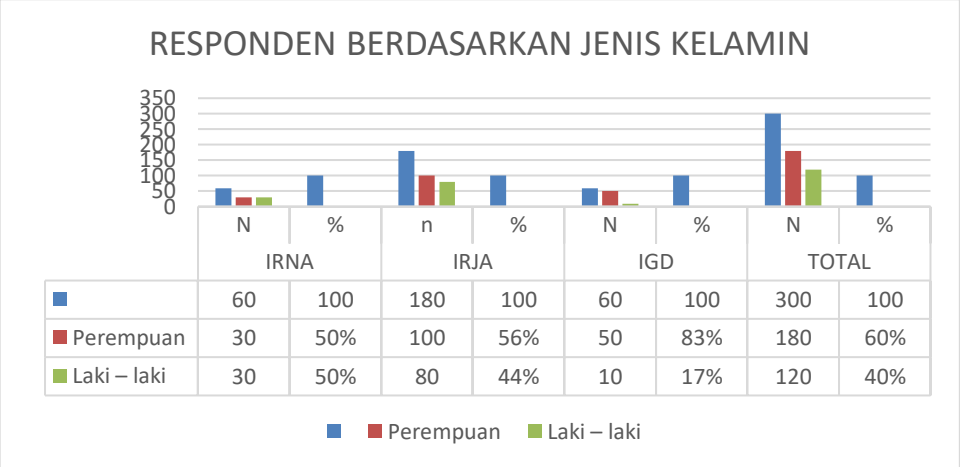
Karakteristik Responden	IRNA		IRJA		IGD		TOTAL	
Total sampel	N	%	n	%	N	%	N	%
	60	100	180	100	60	100	300	100
Perempuan	30	50%	100	56%	50	83%	180	60%

Laki – laki	30	50%	80	44%	10	17%	120	40%

Dari Tabel 3 dapat diketahui bahwa karakteristik responden secara umum antara jenis kelamim perempuan dan laki laki mempunyai

jumlah berbeda yaitu 180 (60%) orang perempuan dan laki laki 120 (40%). Jumlah distribusi responden pada IRNA yaitu Perempuan 30 orang (50%) dan laki- laki 30 orang (50%). Pada IRJA Jumlah responden Perempuan 100 oarng (56 %) dan laki laki 80 orang (44 %). Pada IGD jumlah responden perempuan 50 (83%) dan laki laki 10 (17%). Rincian selengkapnya dapat dilihat pada gambar 1.

Gambar.1



1.2 Karakteristik responden bedasarkan kelompok umur

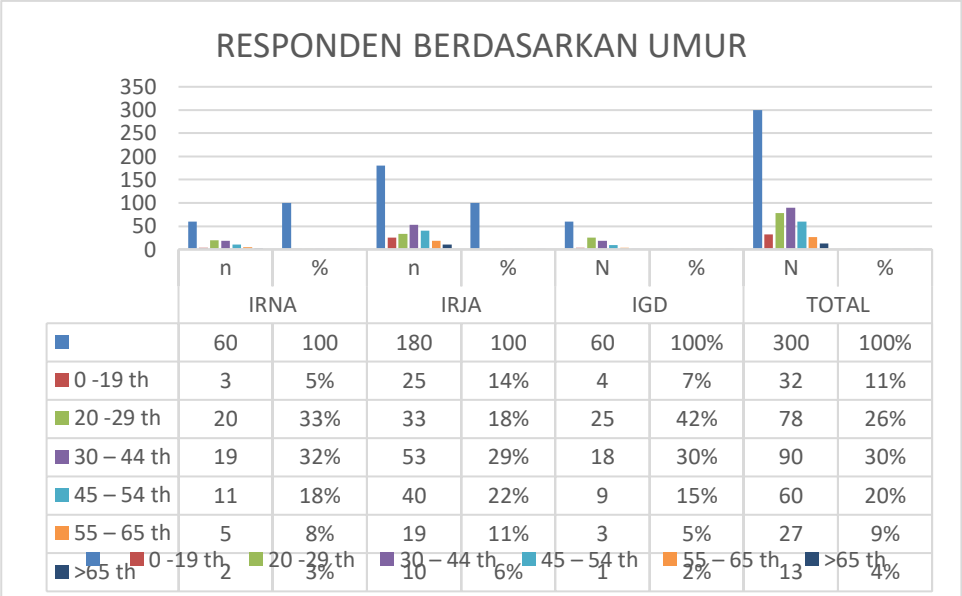
Pengelompokan umur dilakukan berdasarkan ketentuan dari kementrian kesehatan yang terbagi dalam 6 kelompok umur seperti tabel di bawah ini

Table.4 karakteristik responden berdasarkan kelompok umur pada TRI WULAN III Tahun 2022 di RSUD Praya

Karakteristik responden	IRNA		IRJA		IGD		TOTAL	
Total sampel kelompok umur	n	%	n	%	N	%	N	%
	60	100	180	100	60	100%	300	100%
0 -19 th	3	5%	25	14%	4	7%	32	11%
20 -29 th	20	33%	33	18%	25	42%	78	26%
30 – 44 th	19	32%	53	29%	18	30%	90	30%
45 – 54 th	11	18%	40	22%	9	15%	60	20%
55 – 65 th	5	8%	19	11%	3	5%	27	9%
>65 th	2	3%	10	6%	1	2%	13	4%

Dari total responden pada tabel. 4 di atas dapat diketahui bahwa karakteristik kelompok umur mempunyai jumlah yang berbeda dan yang paling banyak yaitu pada kelompok umur 30 – 44 tahun sebanyak 90 orang, (30%) diikuti berturut – turut oleh kelompok umur 20 – 29 tahun sebanyak 78 orang (26%) dan umur 45 – 54 tahun sebanyak 60 orang (20%), umur 0 – 19 tahun sebanyak 32 orang (11%), umur 55 -65 tahun sebanyak 27 orang (9%), dan terakhir umur >65 tahun sebanyak 13 orang (4%). Rincian selengkapnya dapat dilihat pada gambar.2 di bawah.

Gambar. 2



1.3 Karakteristik responden berdasarkan jenis pendidikan

Karakteristik responden berdasarkan jenis pendidikan dapat dilihat dari tabel.5 di bawah ini

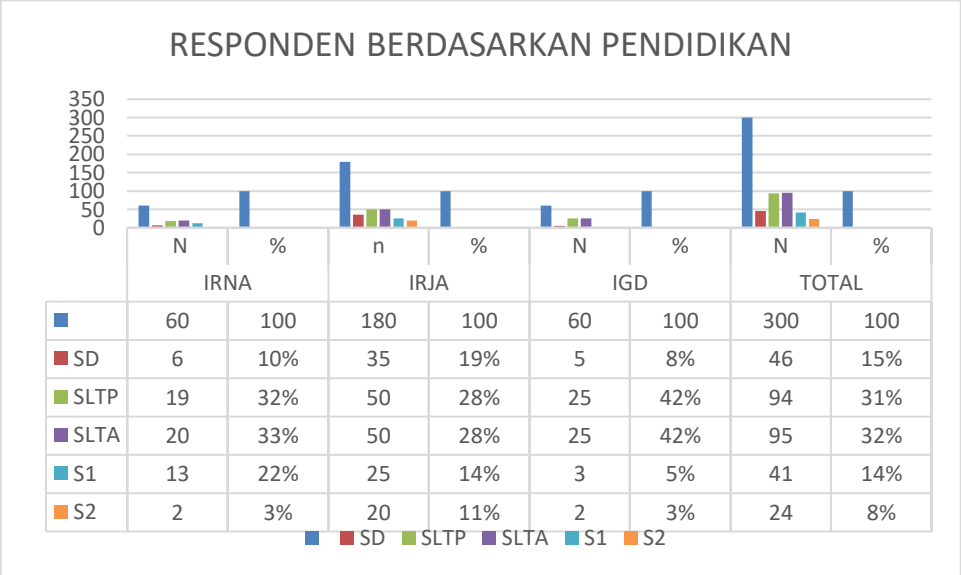
Tabel. 5 karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan

Karakteristik responden	IRNA		IRJA		IGD		TOTAL	
Total Sampel pendidikan	N	%	n	%	N	%	N	%
	60	100	180	100	60	100	300	100
SD	6	10%	35	19%	5	8%	46	15%
SLTP	19	32%	50	28%	25	42%	94	31%
SLTA	20	33%	50	28%	25	42%	95	32%
S1	13	22%	25	14%	3	5%	41	14%
S2	2	3%	20	11%	2	3%	24	8%

Dari tabel.5 di atas dapat disimpulkan bahwa karakteristik responden berdasarkan pendidikan di mana pendidikan SLTA paling tinggi sebanyak 95 orang (32%), SLTP 94 orang (31%), SD ke bawah 46 orang (15%), S1 41 orang (14%), dan yang terakhir atau terendah

adalah S2 24 Orang (8%) rincian selengkapnya seperti yang terlihat pada gambar 3 dibawah

Gambar.3 karakteristik responden berdasarkan pendidikan



1.4 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan

Tabel.6 karakteristik responden Berdasarkan Pekerjaan pada TRI WULAN III Tahun 2022 di RSUD Praya

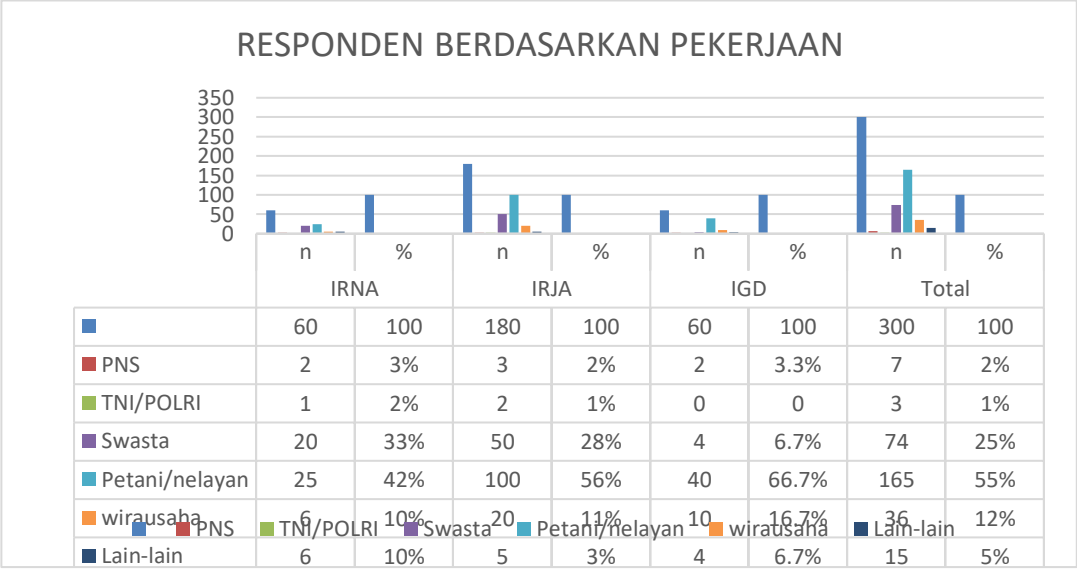
Karakteristik Responden	IRNA		IRJA		IGD		Total	
Total sampling	n	%	n	%	n	%	n	%
	60	100	180	100	60	100	300	100
PNS	2	3%	3	2%	2	3.3%	7	2%
TNI/POLRI	1	2%	2	1%	0	0	3	1%
Swasta	20	33%	50	28%	4	6.7%	74	25%
Petani/nelayan	25	42%	100	56%	40	66.7%	165	55%
wirausaha	6	10%	20	11%	10	16.7%	36	12%
Lain-lain	6	10%	5	3%	4	6.7%	15	5%

Dari total responden yang ada terbanyak adalah Pekerjaan petani/nelayan yaitu 165 orang (55%) diikuti dengan pekerjaan swasta sebanyak 74 (25%) dan urutan ketiga adalah wirausaha sebanyak 36

(12%), keempat lain-lain 15 (5%), kelima PNS 7 (2%) dan paling sedikit adalah TNI/POLRI sebanyak 3 orang (1%).

Dari tabel diatas juga didapatkan jumlah responden terbanyak berdasarkan jenis pekerjaan di masing masing Instalasi dimana Pada IRNA terbanyak adalah petani/nelayan 25 orang (42%) dan wiraswasta 20 0rang (33%), pada Instalasi Rawat jalan didapatkan pekerjaan terbanyak adalah petani/nelayan yaitu 100 orang (56%), sedangkan pada Instalasi Gawat darurat didapatkan responden tebanyak berdasarkan pekerjaan adalah petani nelayan yaitu 40 orang (66.7%)

Gambar. 4 Karakteristik responden berdasarkan Jenis pekerjaan



	IRNA		IRJA		IGD		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
	60	100	180	100	60	100	300	100
PNS	2	3%	3	2%	2	3.3%	7	2%
TNI/POLRI	1	2%	2	1%	0	0	3	1%
Swasta	20	33%	50	28%	4	6.7%	74	25%
Petani/nelayan	25	42%	100	56%	40	66.7%	165	55%
wirausaha	6	10%	20	11%	10	16.7%	36	12%
Lain-lain	6	10%	5	3%	4	6.7%	15	5%

2. Hasil penilaian survey kepuasan masyarakat (SKM)

Penilaian survey kepuasan Masyarakat (SKM yang ada di RSUD secara keseluruhan baik pada IRNA, IRJA dan IGD didapatkan nilai sebesar **78,20** Dengan nilai rata rata (NRR) per unsur sebesar (**3,128**)

2.1 Hasil nilai rata rata (NRR) Indeks Kepuasan masyarakat berdasarkan Sembilan unsur penilaian

Tabel. 7 Nilai Rata Rata (NRR) Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap pelayanan pada TRI WULAN III di RSUD Praya Tahun 2022

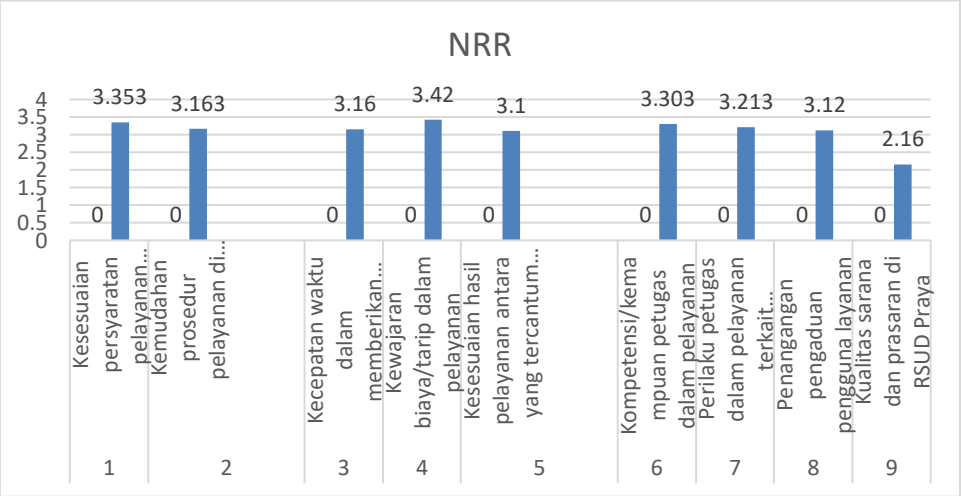
NO	UNSUR PENILAIAN	NRR	KUALITAS PELAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan di RSUD Praya	3.353	BAIK
2	Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	3.163	BAIK
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3.160	BAIK
4	Kewajaran biaya/tarip dalam pelayanan	3.420	BAIK
5	Kesesuaian hasil pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3.100	BAIK
6	Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	3.303	BAIK
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3.213	BAIK
8	Penangangan pengaduan pengguna layanan	3.120	BAIK
9	Kualitas sarana dan prasaran di RSUD Praya	2.16	Kurang baik
Jumlah Rata Rata		**3.128**	**BAIK**

Dari tabel 7 diatas terlihat bahwa jumlah NRR secara keseluruhan sebesar **3.128** Nilai rata rata (NRR) tertinggi terdapat pada unsur Pernyataan" Kewajaran biaya/tarip dalam pelayanan" sebersar (**3.420**) dan yang terendah ada pada Pernyataan "Kualitas sarana dan prasarana di RSUD Praya" sebesar (**2.16**).

Dari Tabel tersebut juga terlihat ada satu unsur yang terdapat nilai di bawah rata-rata yaitu " Kualitas sarana dan prasarana di RSUD Praya " sebesar (**2.16**). Delapan unsur mempunyai nilai rata rata baik yaitu pada pernyataan "Kewajaran biaya/tarip dalam pelayanan" dengan nilai (**3.420**), pernyataan" Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan di RSUD Praya" dengan nilai (**3.353**)**,** pernyataan" Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan" dengan nilai (**3.303**), pernyataan" Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan"dengan nilai (**3.213**), Pernyataan" Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini" dengan nilai (**3.163**), pernyataan "Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan" dengan nilai (**3.160**), pernyataan "Penangangan pengaduan pengguna layanan" dengan

nilai (**3.120**), dan pernyataan "Kesesuaian hasil pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan" dengan nilai (**3.100**).

Gambar.5 nilai rata rata Indeks Kepuasan Masyarakat



2.1 Hasil nilai rata rata (NRR) Indeks Kepuasan Masyarakat pada Instalasi rawat inap (IRNA)

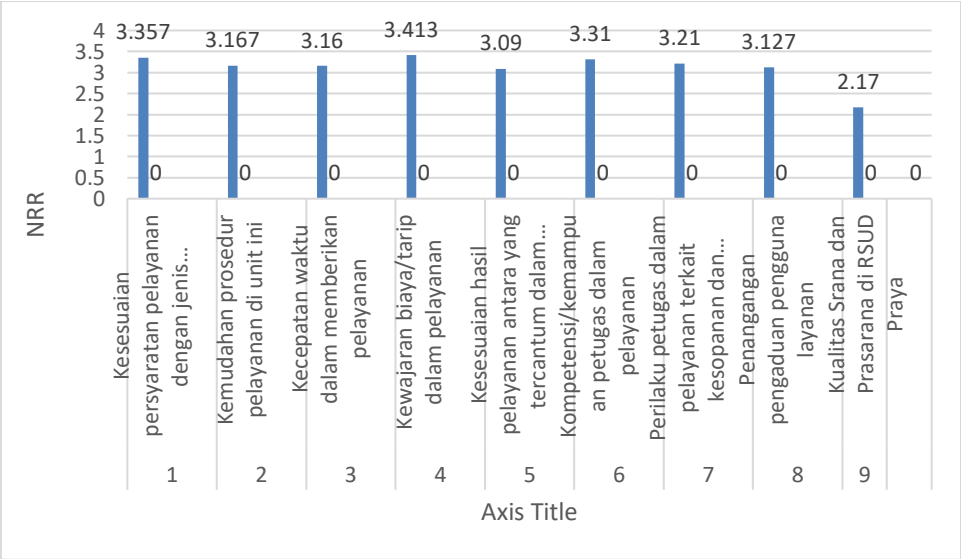
Tabel 8. Nilai Rata rata (NRR) Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan III pada Instalasi Rawat Inap RSUD Praya tahun 2022

NO	UNSUR PENILAIAN	NRR	KUALITAS PELAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan di RSUD Praya	3.357	BAIK
2	Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	3.167	BAIK
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3.160	BAIK
4	Kewajaran biaya/tarip dalam pelayanan	3.413	BAIK
5	Kesesuaian hasil pelayanan antara yang tercantum dalam standar	3.090	BAIK

	pelaynan dengan hasil yang diberikan		
6	Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	3.310	BAIK
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3.210	BAIK
8	Penangangan pengaduan pengguna layanan	3.127	BAIK
9	Kualitas Srana dan Prasarana di RSUD Praya	2.17	TIDAK BAIK
Jumlah Rata Rata		**3.129**	BAIK

Dari Tabel diatas terlihat bahwa jumlah NRR secara keseluruhan sebesar **3.129** Nilai rata rata tertinggi terdapat pada unsur pernyataan "Kewajaran biaya/tarip dalam pelayanan" dengan nilai (**3,413**) dan yang terendah ada pada pada pernyataan' Kualitas srana dan prasaran di RSUD Praya" dengan nilai **(2,17).** Dari tabel tersebut juga terlihat bahwa terdapat 1 unsur yang mempunyai nilai di bawah Rata-rata diantaranya pada pernyataan" Kualitas Sarana dan Prasarana di RSUD Praya" dengan nilai **(2,17**). Dan 8 unsur memiliki nilai rata-rata baik yaitu pada pada Pernyataan "Kewajaran biaya/tarip dalam pelayanan" dengan nilai **(3.413),** Pernyataan "Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan di RSUD Praya" Dengan Nilai **(3.357**), Pernyataan" Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan" dengan Nilai **(3.310)**, Pernyataan" Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini" dengan Nilai **(3.167)**, Pernyataan" Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan" dengan Nilai **(3.160),** Pernyataan" Penangangan pengaduan pengguna layanan" dengan Nilai **(3.127),** dan Pernyataan" Kesesuaian hasil pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelaynan dengan hasil yang diberikan" dengan Nilai **(3.090)** selengkapnya dapat terlihat pada gambar berikut.

Gambar.6 NRR Indeks kepuasan Masyarakt pada IRNA



2.2 Hasil nilai rata rata (NRR) Indeks Kepuasan Masyarakat pada Instalasi rawat jalan (IRJA)

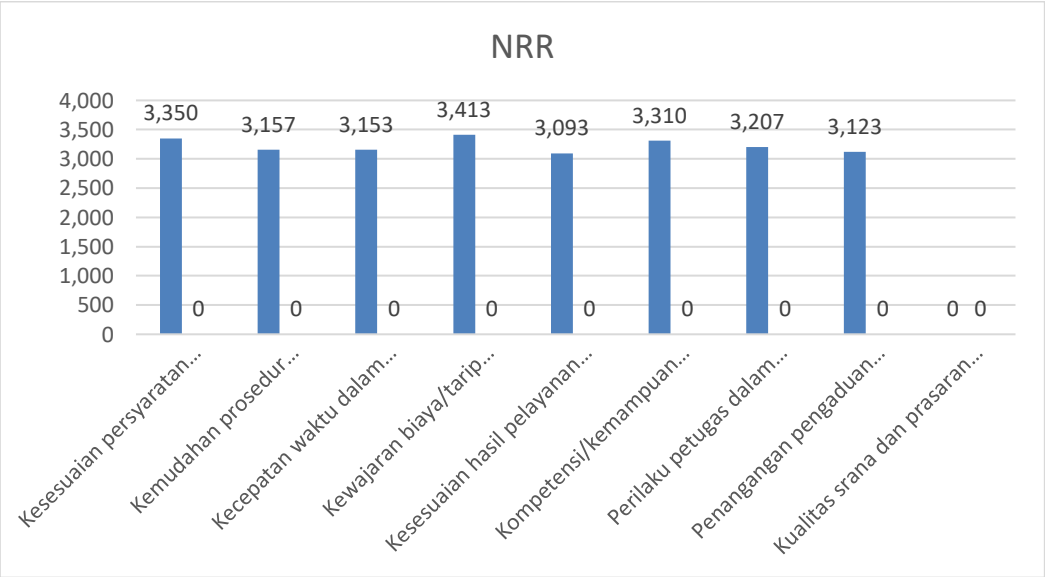
Tabel 9. Nilai Rata rata (NRR) Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan III pada Instalasi Rawat Jalan RSUD Praya tahun 2022

NO	UNSUR PENILAIAN	NRR	KUALITAS PELAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan di RSUD Praya	3,350	BAIK
2	Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	3,157	BAIK
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,153	BAIK
4	Kewajaran biaya/tarip dalam pelayanan	3,413	BAIK
5	Kesesuaian hasil pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelaynan dengan hasil yang diberikan	3,093	BAIK

6	Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	3,310	BAIK
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3,207	BAIK
8	Penangangan pengaduan pengguna layanan	3,123	BAIK
9	Kualitas srana dan prasaran di RSUD Praya	2,16	KURANG BAIK
Jumlah Rata Rata		**3,126**	BAIK

Dari tabel 9 diatas terlihat bahwa jumlah NRR secara keseluruhan sebesar **(3,126)** Nilai rata rata (NRR) tertinggi terdapat pada unsur Pernyataan" Kewajaran biaya/tarip dalam pelayanan" sebersar **(3,413)** dan yang terendah ada pada Pernyataan "Kualitas srana dan prasaran di RSUD Praya" dengan Nilai sebesar **(2,16)** Dari Tabel tersebut juga terlihat bahwa terdapat 1 unsur yang mempunyai nilai dibawah rata rata diantaranya pada pernyataan "Kesesuaian hasil pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelaynan dengan hasil yang diberikan" dengan nilai **(3,093).**

Gambar. 7 NRR Indeks kepuasan Masyarakat pada IRJA



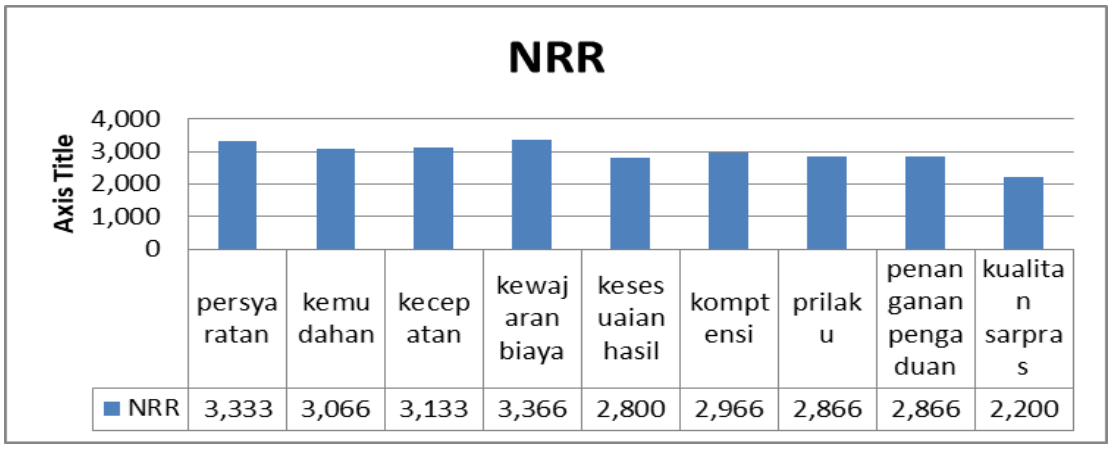
2.3 Hasil nilai rata rata (NRR) Indeks Kepuasan Masyarakat pada Instalasi rawat inap (IGD)

Tabel 10. Nilai Rata rata (NRR) Indeks Kepuasan Masyarakat TRI WULAN III pada Instalasi Gawat Darurat RSUD Praya tahun 2022

NO	UNSUR PENILAIAN	NRR	KUALITAS PELAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan di RSUD Praya	3,333	BAIK
2	Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	3,066	BAIK
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,133	BAIK
4	Kewajaran biaya/tarip dalam pelayanan	3,366	BAIK
5	Kesesuaian hasil pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelaynan dengan hasil yang diberikan	2,966	KURANG BAIK
6	Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	2,800	KURANG BAIK
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	2,866	KURANG BAIK
8	Penangangan pengaduan pengguna layanan	2,866	KURANG BAIK
9	Kualitas srana dan prasarana di RSUD Praya	2,200	TIDAK BAIK
Jumlah Rata Rata		**3,066**	BAIK

Dari tabel 10 diatas terlihat bahwa jumlah NRR secara keseluruhan sebesar (3,066) Nilai rata rata (NRR) tertinggi terdapat pada unsur Pernyataan" Kewajaran biaya/tarip dalam pelayanan" sebersar (3,366) dan yang terendah ada pada Pernyataan "Kualitas sarana dan prasarana di RSUD Praya" dengan Niali **(2,200**), Dari Tabel tersebut juga terlihat bahwa terdapat 4 unsur yang mempunyai nilai dibawah rata rata diantaranya pada pernyataan "Kesesuaian hasil pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan" dengan nilai **(2,966)**, Pernyataan " Kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan dengan nilai **(2,800**), Pernyataan" Penangangan pengaduan pengguna layanan"dengan nilai **(2,866)**.

Gambar. 8 NRR Indeks kepuasan Masyarakat pada IGD



3. Pembahasan

Beberapa unsur yang terkandung dalam kuisioner dapat dijadikan acuan untuk melihat system pelayanan dan secara rinci dapat dijadikan suatu pedoman perbaikan kinerja. Sehingga dari indeks per unsur ini dapat digunakan untuk malihat kekurangan dari system di suatu unit kerja. Keluhan masyarakat, hal hal yang harus diutamakan, unsur yang harus ditingkatkan dan harus dipertahankan. Terdapat dua hal penting yang harus diutamakan di unit pelayanan Publik. Pertama indikator sufisiensi yang dapat dilihat dari mudahnya prosedur pelayananan yang mudah dipahami oleh masyarakat, kecepatan pelayanan dan biaya yang

terjangkau oleh masyarakat. Kedua indikator sufisiensi yang dapat dilihat dan bagaimana menyikapi keluhan dari masyarakat dan pelayanan yang ada memang dibutuhkan oleh masyarakat.

Secara rinci dari beberapa pernyataan dalam indeks kepuasan masyarakat mempunyai nilai rata-rata lebih rendah 3,26 diantaranya tentang:

1. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan di RSUD Praya. Penilaian masyarakat tehadap persyaratan pelayanan kemungkinan disebabkan kurangnya pemahaman masyarakat tentang syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan administrasi
2. Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. Pemahaman masyarakat terhadap standar operasional prosedur (SOP) yang rendah sehingga masyarakat memberikan penilaian yang rendah terhadap hal tersebut. Masyarakat harus memahami bahwa SOP dilakukan untuk menjamin keselamatan pasien maupun pemberi pelayanan dan SOP tersebut bukan sebagai hal yang memperlambat pelayanan. Untuk itu perlu dilakukan sosialisasi terhadap standar Operasional Prosedur.
3. Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. Sangat ditetukan dengan ketepatan waktu pelayanan hal ini dirasakan oleh Masyarakat bahwa pihak RSUD Praya belum konsisten dalam pelaksanaanya. Untuk itu perlu dilakukan pembenahan terhadap unit pemberi pelayanan tentang kedisiplinan waktu buka pelayanan
4. Kesesuaian hasil pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. Ini karena tidak konsistennya pihak rumah sakit dalam implementasi setiap kegiatan dengan standar yang telah ditetapkan perlu perhatian dari manajemen atau kepala instalasi untuk mengevaluasi pelaksanaan SOP di masing masing unit bersama kepala unit. Dari evaluasi tersebut dapat diambil langkah langkah apakah SOP-SOP tersebut perlu di revisi.
5. Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. Penilaian masyarakat terhadap perilaku petugas cukup rendah perlu mendapatkan perhatian dari pihak manajemen maupun masing masing unit. Sebagai pemberi pelayanan perlu dibekali dengan diklat teknis

tentang pelayanan publik dalam upaya meningkatkan hasil survey kepuasan Masyarakat kedepannya

Dengan predikat akreditasi madya. RSUD Praya semestinya dalam melaksanakan tugas dan fungsinya haruslah memegang prinsip-prinsip layanan prima pada setiap tahap kegiatannya. Dengan layanan prima akan menggambarkan etos/budaya kerja organisasi dan karyawannya. Apapun pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tentunya sesuai dengan tatalaksana prosedur dan kewenangan sehingga penerima layanan mendapatkan kepuasan terhadap apa yang diterimanya. Untuk itu RSUD Praya perlu memahami dan melaksananankan pelayanan prima yang merupakan suatu system pelayanan yang bertujuan untuk menyenangkan dan memuaskan pelanggannya.

Kecepatan pelayanan mestinya menjadi suatu hal yang mendapatkan perhatian. Kecepatan merupakan kemampuan untuk membantu pelanggan dalam memberikan layanan yang cepat dan tidak memakan waktu lama. Strategi pelayanan yang diambil menampilkan sikap positif, mengambil langkah segera membantu pelanggan dan memenuhi segala keperluannya. Selain itu juga keramahan diperlukan untuk menciptakan kerjasama yang baik antara petugas dengan pelanggan yang dilayani, keramahan merupakan kunci keberhasilan suatu layanan.

IV. PENUTUP

A. Kesimpulan

a. Secara keseluruhann nilai IKM Triwulan III Tahun 2022 terhadap pelayanan RSUD Praya adalah baik (**78,20**) namun belum mencapai standar pelayanan sangat baik

b. Ada beberapa hal yang perlu mendapatkan perhatian adalah kualitas sarana dan prasarana di RSUD Praya, kekesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan di RSUD Praya, Prosedur pelayanan, kecepatan waktu dalam memberikan

pelayanan, kesesuaian hasil pelayanan dengan yang tercantum dalam dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, perilaku petugas dalam memberikan pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.

B. Saran

a. Mengingatkan kembali kepada semua karyawan tentang kewajiban sebagai pelayanan publik untuk memberikan pelayanan terbaik bagi pengguna pelayanan pada RSUD Praya
b. Sudah saatnya merubah mindset dan perilaku kerja sesuai dengan perkembangan pelayanan kesehatan yang berorientasi pada pasien.

Mengetahui Plt. Direktur RSUD Praya	Praya, 05 Okober 2022 Ka.bidang P2 Mutu Pelayanan
Lalu Firman Wijaya, ST, MT NIP: 197005042000031007	**dr.Hj.Heny Mardiana,M.Kes** NIP:197803012002122008